



MINISTÉRIO DA FAZENDA

Conselho de Recursos do Sistema Nacional de Seguros Privados, de Previdência Privada Aberta e de Capitalização

249ª Sessão

Recurso CRSNSP nº 7300

Processo nº 15414.003218/2014-35

RECORRENTE: ESSOR SEGUROS S.A.

ADVOGADO: JULIANO DELESORTE DOS SANTOS TUNALA (OAB/RJ 174.180)

RECORRIDA: SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS - SUSEP

RELATOR: WASHINGTON LUIS BEZERRA DA SILVA

EMENTA: RECURSO ADMINISTRATIVO. Representação - Seguro - Não garantia de acesso preferencial das pessoas com deficiência auditiva ou de fala ao SAC - Infração materializada - Recurso conhecido e desprovido.

PENALIDADE ORIGINAL: Multa no valor de R\$ 15.000,00

BASE NORMATIVA: Artigo 6º do Decreto Nº 6.523/2008, que regulamenta a Lei Nº 8.078/1990.

ACÓRDÃO CRSNSP 6271/2018

Vistos, relatados e discutidos os presentes autos, decidem os membros do Conselho de Recursos do Sistema Nacional de Seguros Privados, de Previdência Privada Aberta e de Capitalização, por unanimidade, nos termos do voto do Relator, conhecer e **negar provimento** ao Recurso da ESSOR Seguros S/A.

Presente o advogado, Dr. Juliano Delesorte dos Santos Tunala, que sustentou oralmente em favor da recorrente, intervindo, nos termos do Regimento Interno deste Conselho, o Representante da Procuradoria Geral da Fazenda Nacional, Dr. José Eduardo de Araújo Duarte.

Participaram do julgamento os Conselheiros Ana Maria Melo Netto Oliveira, Carmen Diva Beltrão Monteiro, Washington Luis Bezerra da Silva, André Leal Faoro e Dorival Alves de Sousa. Presentes os Senhores Representantes da Procuradoria Geral da Fazenda Nacional, Drs. José Eduardo de Araújo Duarte e André Alvim de Paula Rizzo, e a Secretária Executiva Adjunta, Theresa Christina Cunha Martins. Ausentes, justificadamente, os Conselheiros Irapuã Gonçalves de Lima Beltrão, Paulo Antonio Costa de Almeida Penido e Thompson da Gama Moret Santos.

Rio de Janeiro, 18 de abril de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **Ana Maria Melo Netto Oliveira, Conselheiro(a) Presidente**, em 15/06/2018, às 20:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0692418** e o código CRC **0D845F03**.



MINISTÉRIO DA FAZENDA

Conselho de Recursos do Sistema Nacional de Seguros Privados, de Previdência Privada Aberta e de Capitalização
Gabinete do Conselheiro Washington Luis Bezerra da Silva

Recurso CRSNSP nº 7300

RECORRENTES: ESSOR SEGUROS S.A

RECORRIDO: SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS - SUSEP

RELATOR: WASHINGTON LUIS BEZERRA DA SILVA

RELATÓRIO

Senhores Conselheiros,

Trata-se de Representação lavrada em face da Essor Seguros S/A, em razão de não garantir acesso preferencial das pessoas com deficiência auditiva ou de fala ao SAC.

Intimada às fls. 08, a Seguradora apresentou defesa às fls. 09/10, alegando que, à época da resposta à Carta Circular SUSEP/DIFIS/CGFIS n.º 002/2014, estava em fase de implantação do SAC às pessoas com deficiência auditiva ou de fala, restando apenas a configuração do equipamento. Entretanto, tal implantação já estava finalizada, estando o serviço atualmente em funcionamento. Alegou ainda que não foi verificado nenhum prejuízo causado a nenhum de seus segurados e que os mesmos poderiam se utilizar de um endereço eletrônico para denúncia, reclamação e atendimento.

Em parecer técnico ofertado às fls. 16/19, a DIFIS/CGJUL/COAIP, opina pela subsistência da Representação, tendo em vista que restou evidenciado em 17/10/2014, data da instauração da Representação, que a Seguradora ainda não havia implementado o SAC às pessoas com deficiência auditiva ou de fala. Aduz ainda não ser cabível a aplicação de Recomendação ou Advertência ante a gravidade da infração – a norma está vigente desde 01/12/2008 e em 2014 a Seguradora ainda não havia se adaptado a ela. Opinou ainda pela aplicação de atenuante prevista no inciso II do Art. 12 da Resolução CNSP n.º 243/2001, uma vez que a Seguradora atualmente dispõe de um canal de atendimento aos portadores de necessidades especiais através do telefone 0800 707 4464 (fls. 12).

Pelo Termo de Julgamento de fls. 23, a Coordenação-Geral de Julgamentos julgou Subsistente a Representação, aplicando a sanção de pagamento de multa no valor de R\$ 15.000,00, prevista no art. 70 da Resolução CNSP n.º 243/2011. Quanto à circunstância atenuante, apesar de apurada, tendo em vista o limite mínimo do valor da multa previsto no art. 70 da referida Resolução, não pôde ser aplicada.

Intimada às fls. 24, a Seguradora interpôs o Recurso de fls. 33/44-v renovando a tese de defesa, solicitando que a Representação seja julgada insubsistente ou, alternativamente, a aplicação de Recomendação ou de Advertência.

A douta representação da Fazenda Nacional exerce juízo positivo para o conhecimento e negativo para o provimento, consoante fls. 49/51.

É o relatório.

Washington Luis Bezerra da Silva – Conselheiro Relator.



Documento assinado eletronicamente por **Washington Luis Bezerra da Silva, Conselheiro(a)**, em 27/03/2018, às 22:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0025810** e o código CRC **36B7FEAB**.



MINISTÉRIO DA FAZENDA

Conselho de Recursos do Sistema Nacional de Seguros Privados, de Previdência Privada Aberta e de Capitalização
Gabinete do Conselheiro Washington Luis Bezerra da Silva

RECORRENTES: ESSOR SEGUROS S.A

RECORRIDO: SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS - SUSEP

RELATOR: WASHINGTON LUIS BEZERRA DA SILVA

EMENTA: Representação - Seguro - Não garantia de acesso preferencial das pessoas com deficiência auditiva ou de fala ao SAC - Infração materializada - **Recurso conhecido e desprovido**

VOTO DO RELATOR

I - Mérito

Como bem demonstrado pelo parecer da DIFIS/CGJUL de fls. 16/19, a materialidade da infração restou caracterizada, tendo em vista que a Recorrente não atendeu às exigências contidas no Decreto n.º 6.523/2008, que regulamenta a Lei 8.078/1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.

Alega a Recorrente que o acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala estava sendo providenciado à época da instauração da Representação e que o mesmo era garantido através de endereço eletrônico disponível para denúncia, reclamação e atendimento. E, por fim, que já havia implantado o sistema de atendimento a pessoas com deficiência auditiva ou de fala pela via telefônica em seu SAC, à época da decisão de 1ª instância.

O Decreto n.º 6.523/2008 assim dispõe em seus arts. 2º e 6º, in verbis:

“(…) Art. 2º Para os fins deste Decreto, **compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.**

Parágrafo único. Excluem-se do âmbito de aplicação deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.

“(…) Art. 6º O acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido pelo SAC, em caráter preferencial, facultado à empresa atribuir número telefônico específico para este fim.” (grifos nossos)

Assim, a normativa é clara ao afirmar que o SAC é um serviço de atendimento telefônico, não sendo, portanto, o serviço de endereço eletrônico suficiente para atender ao disposto no referido Decreto, motivo pelo qual restou-se configurada a infração.

Ademais, cabe frisar que o Decreto n.º 6.523/2008 está vigente desde 01/12/2008, a Recorrente foi fundada em 26/10/2011, posteriormente, portanto, à vigência do referido decreto e, até 17/10/2014, data do início da Representação, quase 03 anos após a sua constituição, a Recorrente ainda não havia se adaptado ao normativo, conforme bem ressalta a Fiscalização às fls.18, motivo pelo qual não caberia aplicação de mera Advertência. Caberia a concessão de atenuante, uma vez que a Seguradora providenciou a implantação do sistema antes da decisão de primeira instância, porém, em razão do valor mínimo da multa determinado no art. 70, não é possível a aplicação da atenuante, posto que o valor aplicado já se encontra no mínimo estipulado pela norma.

Portanto, uma vez que a Recorrente não cumpriu os requisitos dispostos na referida norma, deve ser mantida a subsistência da Representação.

II - Conclusão

1) Diante do exposto, voto por sentido de conhecer e negar provimento ao Recurso interposto, pelas razões expostas.

É o voto.

Washington Luis Bezerra da Silva – Conselheiro Relator.



conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0025852** e o código CRC **55564C65**.



Documento assinado eletronicamente por **Michael George Sawada, Secretário(a) Executivo(a)**, em 19/06/2018, às 13:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0786286** e o código CRC **5F750137**.
